

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-REGISTRATION*, *E-BILLING*, DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**



**Oleh:**

**SRI MULIYANI**

**NPM: 17.1.01.10825**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-REGISTRATION*, *E-BILLING*, DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**



**Oleh:**

**SRI MULIYANI**

**NPM: 17.1.01.10825**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-REGISTRATION*, *E-BILLING*, DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi  
Program Studi: Akuntansi  
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

**Oleh:**

**SRI MULIYANI**

**NPM: 17.1.01.10825**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2021**

**PENGARUH PENGGUNAAN E-REGISTRATION, E-BILLING, DAN  
E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**SRI MULIYANI**  
**NPM : 17.1.01.10825**

**Telah dipertabangkan di Depan Tim Penguji**  
**Pada tanggal 08 April 2021**

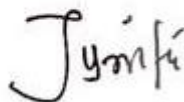
**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.**

**Anggota : 1. Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA.**  
**2. Dra. Titik Mildawati, M.Si., Ak., CA.**

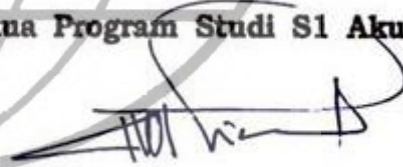
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**  
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**



**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SRI MULIYANI

NPM : 17.1.01.10825

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-REGISTRATION*, *E-BILLING*, DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 08 April 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 08 April 2021

Yang membuat pernyataan,



**SRI MULIYANI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : SRI MULIYANI  
NPM : 17.1.01.10825  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Juli 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 6 / 5  
Alamat Rumah : Perumahan Alam Singgasana Blok B-17, Gresik  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Santoso  
Alamat Rumah/Telepon : Perumahan Alam Singgasana Blok B-17, Gresik  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Margomulyo 44, Blok KK 01, Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : SD Negeri Tanah Kali Kedinding V tahun 2011
2. Tamat SLTP : SMP Negeri 2 Cerme tahun 2014
3. Tamat SLTA : MA Negeri 2 Cerme tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I - VII	2017-2021	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Sri Mulyani



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmaanirrohim*, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Penggunaan *E-Registration*, *E-Billing*, Dan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)” dapat diselesaikan secara lancar dengan usaha dan doa. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan moral ataupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S. E., M. Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S. E., M. Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Strata Satu (S1) Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini. Dan seluruh staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

5. Kepada Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I dan Kepala Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal pada KPP Pratama Gubeng Surabaya (Bapak Angga) yang telah memberikan izin serta bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya tercinta Santoso dan Nuriatin yang selalu memberikan dukungan, motivasi, materil, serta selalu mendoakan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan dan semua yang telah diberikan selama ini.
7. Saya sendiri, yang telah mengerahkan seluruh waktu, tenaga, dan pikiran untuk terus berjuang dan pantang menyerah.
8. Kakak- kakak saya tercinta terutama Kartikawati terima kasih atas segala dukungan, saran, dan doanya. Dan seluruh keluarga besar terima kasih atas doa dan dukungannya.
9. Sahabat-sahabat jayus saya, Cino, fira, wiwit, teman-teman kost tersayang, Rida, Linda, Nadir, Tian yang cantik-cantik, tangguh, dan sholehah, serta mas Dafid, mas Faris, mbak Dewi, dan mbak Mila, terima kasih selalu membantu dalam proses mengerjakan skripsi, mendengarkan keluh kesah, selalu sabar menghadapi saya, dan selalu menghibur, serta dukungan doa sekaligus motivasi yang selalu diberikan.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 jurusan Akuntansi kelas SA1 yang selalu berbagi informasi, ilmu, dan meluangkan waktu untuk belajar bersama.
11. Keluarga Besar HIMA Akuntansi untuk kerjasama dan pengalamannya dalam berorganisasi.



12. Serta pihak-pihak lain yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda atas kebaikan semuanya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk penyempurnaan penulisan ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi semua pembaca. Akhir kata dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih atas segalanya.



Surabaya, 10 Maret 2021

Penulis

Sri Mulyani

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Kontribusi Praktis .....	10
1.4.2 Kontribusi Teoritis .....	10
1.4.3 Kontribusi Kebijakan .....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	11
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teoretis.....	12
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	12
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	21
2.1.3 Persepsi Kegunaan ( <i>Percieved Usefulness</i> ) .....	25
2.1.4 Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	26
2.1.5 <i>E-Registration</i> .....	27

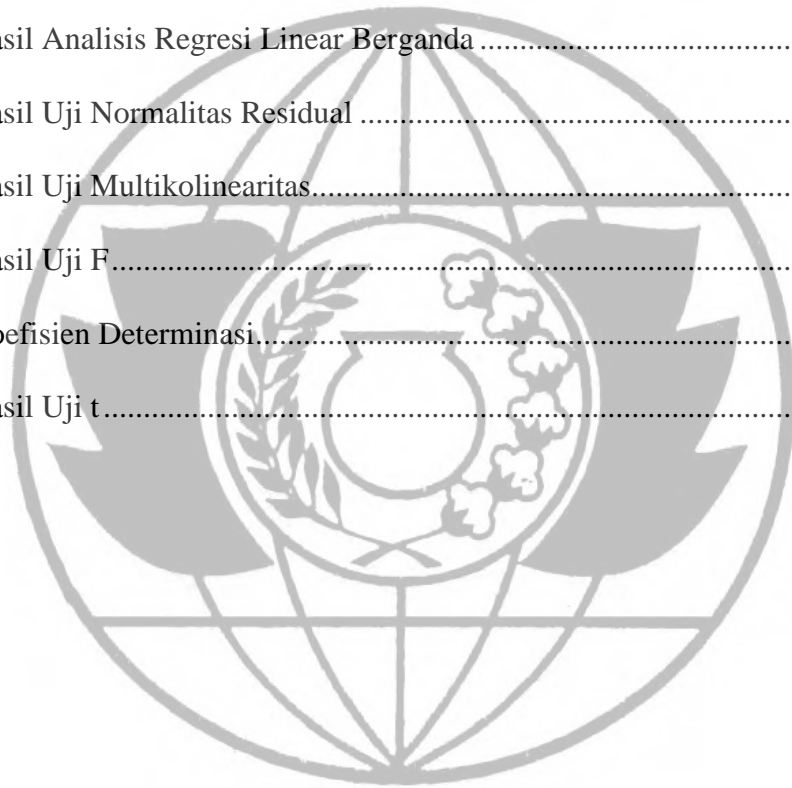
2.1.6 <i>E-Billing</i> .....	28
2.1.7 <i>E-Filing</i> .....	29
2.1.8 Wajib Pajak .....	30
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak .....	31
2.2 Rerangka Pemikiran .....	33
2.3 Perumusan Hipotesis .....	33
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	34
2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	35
2.3.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.3.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
2.3.5 Pengaruh Persepsi Kegunaan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
2.3.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	39
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1 Jenis Penelitian dan Gambara Populasi (Obyek) Penelitian .....	40
3.1.1 Jenis Penelitian .....	40
3.1.2 Gambaran Populasi (Obyek) Penelitian .....	40
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	45
3.5.2 Uji Kualitas Data .....	46
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	49
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51

4.1.2 Karakteristik Responden.....	52
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	54
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	63
4.1.5 Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	67
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	68
4.1.7 Pengujian Kualitas Model .....	72
4.2 Pembahasan .....	76
4.2.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	76
4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	77
4.2.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.2.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
4.2.5 Pengaruh Persepsi Kegunaan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
4.2.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Keterbatasan .....	84
5.3 Saran .....	84
JADWAL PENELITIAN .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Konstruk dan Indikator .....	44
2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi .....	51
3. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	52
4. Klasifikasi Responden.....	53
5. Kelas Interval .....	55
6. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
7. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan <i>E-Registration</i> .....	57
8. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kegunaan <i>E-Registration</i> .....	58
9. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan <i>E-Billing</i> .....	59
10. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kegunaan <i>E-Billing</i> .....	60
11. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan <i>E-Filing</i> .....	61
12. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kegunaan <i>E-Filing</i> .....	61
13. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
14. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan <i>E-Registration</i> .....	63
15. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan <i>E-Registration</i> .....	63

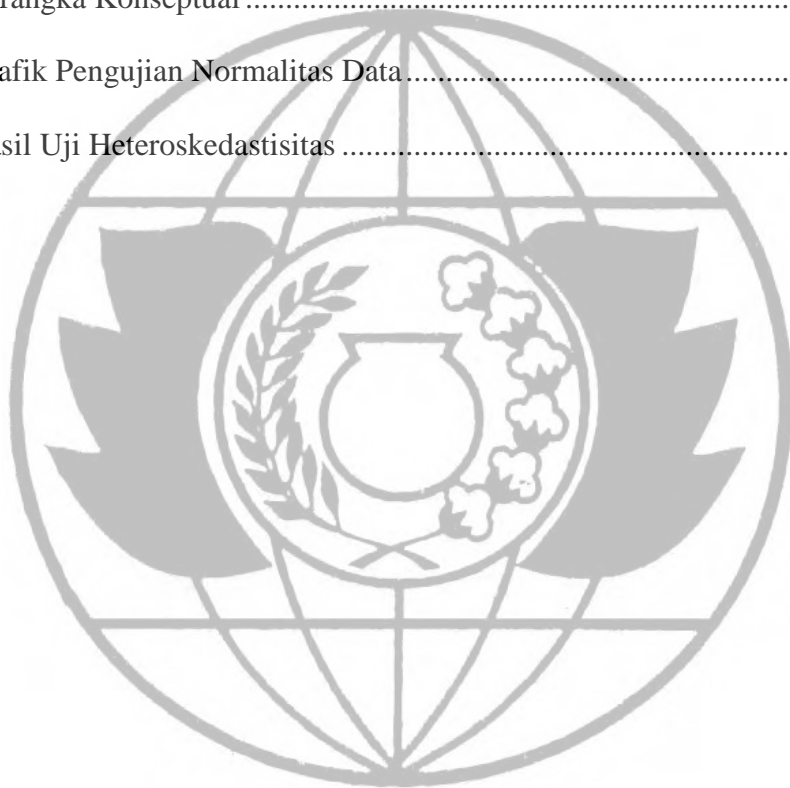
16. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan <i>E-Billing</i> .....	64
17. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan <i>E-Billing</i> .....	64
18. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan <i>E-Filing</i> .....	65
19. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan <i>E-Filing</i> .....	65
20. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
21. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
23. Hasil Uji Normalitas Residual .....	69
24. Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
25. Hasil Uji F.....	72
26. Koefisien Determinasi.....	73
27. Hasil Uji t.....	74





## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	21
2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	25
3. Rerangka Pemikiran.....	33
4. Rerangka Konseptual .....	34
5. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	69
6. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner .....	90
2. Tabulasi Data .....	96
3. Hasil <i>Output</i> Pengolahan Data Sebelum <i>Outlier</i> .....	98
4. Hasil <i>Output</i> Pengolahan Data Sesudah <i>Outlier</i> .....	103

